Ondernemings Raad KPN CONTACT

JAAR VERSLAG 2013

2 VOORWOORD
3 ZO WERKT DE OR
5 BESTUUR EN COMMISSIES
6 ADVIESAANVRAAG IN DE PRAKTIJK
8 INTERVIEW LIZ TERWEL
9 OVERZICHT ADVIESAANVRAGEN
10 2013 - EEN (IN)SPANNEND JAAR
11 INTERVIEW FATIN TACHEU
12 EEN BLIK VOORUIT

VOOR-WOORD

PETER STEMPHER
VOORZITTER OR KPN CONTACT

Beste collega's,

Ben jij het ook zo beu, valse verkiezingsbeloftes waar je nooit meer iets van terug hoort? Wij ook. Vandaar dat we graag willen laten zien wat wij als ondernemingsraad (OR) het afgelopen jaar daadwerkelijk gedaan en bereikt hebben. Zonder wollig taalgebruik, zonder de zaken mooier te maken dan ze zijn, maar volledig transparant. Het is tenslotte weer OR-verkiezingstijd. Met dit document in handen ontdek je wat de medezeggenschap voor jou betekend heeft. We hopen dat de resultaten zullen overtuigen en dat je gemotiveerd gaat stemmen omdat je zelf hebt kunnen oordelen dat de OR voor jou belangrijk is.

Voor je ligt dus het jaarverslag 2013 van de OR van KPN Contact. Naast een verslag van onze belangrijkste resultaten, zullen we je ook een helder beeld geven van onze werkwijze en wordt een aantal onderwerpen nader uitgelicht. Bijvoorbeeld hoe dat precies werkt, een adviesaanvraag. Maar ook hoe medewerkers organisatieveranderingen beleven. We laten ze dat zelf vertellen.

Misschien ben je nieuwsgierig geworden naar 'het gezicht van de OR'? Blader dan snel verder en bekijk onze foto's. Wie weet herken je een collega en ben je oprecht verrast. 'Het gezicht' van de OR bestaat uiteraard niet, we doen ons werk momenteel met 16 mensen. Vier jaar geleden zijn we gestart met 19 leden maar door boventalligheid en pensioen hebben we van een aantal OR-leden afscheid moeten nemen.

Vijf van onze leden zijn vrouw, de overige elf zijn mannen, afgevaardigden van de vier Contact-vestigingen uit Rotterdam, Eindhoven, Groningen en Enschede. De gemiddelde leeftijd van onze OR ligt iets boven de 40.

2013 Was een bewogen jaar waarin veel organisatieveranderingen zijn doorgevoerd. De OR heeft 2013 daarom beleefd als een spannend en een druk jaar. In het derde en vierde kwartaal vlogen de adviesaanvragen ons bijna letterlijk om de oren. Door de behaalde resultaten kunnen we vol overtuiging zeggen dat 2013 ook een succesvol jaar was.

Wat is nu het doel van onze OR, waar gaan we voor? Onze hoofddoelstelling is om zoveel mogelijk ontslagen van medewerkers te voorkomen. Mocht dat echt niet gaan, dan maken we goede afspraken met het management en zorgen voor een passend sociaal plan. Daarnaast komen we met eigen voorstellen die winst opleveren voor zowel het bedrijf als voor jullie. Het meest aansprekende voorbeeld hiervan is het Digitenne-traject. Daarin hebben wij geregeld dat er een transitieperiode van zes maanden is ingelast, zodat medewerkers de tijd kregen om hun kennis bij te spijkeren. Dat gaf de mensen lucht maar was tevens een groot voordeel voor het bedrijf. Zij kregen er gemotiveerd en goed opgeleid personeel voor terug.

Wij zijn jullie ogen en oren, wij zorgen ervoor dat jullie stem gehoord wordt en jullie belangen verdedigd. Daarom doen wij ons werk. Mocht je een onderwerp willen aankaarten, weet dat de deur van de OR altijd voor je open staat.

Met vriendelijke groet,
Peter Stempher

ZO WERKT DE ONDERNEMINGSRAAD

‘Zichtbaar zijn voor de medewerkers, dat jullie weten waar en wanneer de medezeggenschap kan helpen’, dat vinden we belangrijk. Om ervoor te zorgen dat er meer inzicht ontstaat in het werk van de OR, hierbij een inkijkje in onze werkwijze en ons takenpakket.

TAKEN EN BEVOEGDHEDEN VAN DE OR

De OR ontleent zijn bestaansrecht aan de medewerkers van het bedrijf en aan de Wet op de Ondernemingsraden (WOR). De medewerkers kiezen, meestal gebeurt dat vierjaarlijks, de leden van de OR. De OR bestaat dan ook uit het personeel van onze onderneming. De WOR verplicht de ondernemer bij een personeelsbestand van meer dan 50 medewerkers een ondernemingsraad in te stellen. Onze overheid heeft de medezeggenschap op deze manier zo geregeld omdat zij vindt dat een OR echt wat kan toevoegen aan het goed functioneren van de onderneming.
De OR is in zijn dagelijkse praktijk vooral overlegpartner van de directie en doet dat zoveel mogelijk vanuit de ervaringen van de medewerkers op de werkvloer. De OR kan invloed uitoefenen op het beleid en bestuur van KPN Contact, maar komt ook zelf met voorstellen. Onze informatie halen we op bij managers op de werkvloer en bij medewerkers, bijvoorbeeld in medewerkerssessies of tijdens koffie-momenten.

Onze taken in het kort

- Het signaleren van problemen bij groepen medewerkers;
- Advies uitbrengen aan de directie of instemmingsverzoeken behandelen zoals is geregeld in de WOR;
- Zelf voorstellen doen aan de directie.

Hoe kunnen we invloed uitoefenen?

- De WOR geeft ons adviesrecht, (hoe dit werkt lees je in “Zo werkt een adviesaanvraag”), instemmingsrecht, initiatiefrecht en informatierecht.
- We zitten vaak om tafel met managers om direct bij te kunnen springen (bijvoorbeeld tijdens pijnpuntenoverleggen of in de Businessline-overleggen met Service, Glas en Sales)
- De informatie die we daarvoor inzetten is veelal afkomstig van de medewerkers.

HET DAGELIJKS BESTUUR

In ‘Bestuur en Commissies’ op bladzijde 5 zie je dat het Dagelijks Bestuur (DB) uit vijf personen bestaat. Wij vergaderen iedere dinsdag in de OR-kamer in Utrecht maar zijn verder wisselend op alle vier de vestigingen aanwezig. Peter Stempher, de voorzitter, is ook regelmatig in Den Haag en heeft zitting in de Centrale Ondernemingsraad (COR). Daar zet hij KPN Contact zo goed mogelijk op de kaart.

DE COMMISSIES

De ondernemingsraad heeft verschillende commissies. Op de volgende bladzijde staat kort beschreven wat deze commissies voor je doen.

ZO WERKT DE ONDERNEMINGSRAAD

VERVOLG

Commissie M&O = Mens en Organisatie

De commissie M&O pakt alle vragen op die HR-gerelateerd zijn. Zo behandelen wij onder andere de mails en signalen die wij van jullie krijgen. Maar ook onderwerpen die te maken hebben met beloningen, inzetbaarheidsbudget, privacy en beoordelingen staan op de agenda. De tweede helft van 2013 heeft voor deze commissie in het teken gestaan van de “loonlijn klantexpert”. Op dit moment zijn de onderhandelingen in volle gang. Daarnaast maakt deze commissie zich druk om jullie pensioen, dat voor jullie (de medewerkers van Contact) niet goed geregeld is, om te buigen naar de betere pensioenregeling van KPN.

Commissie B&W = Beschikbaarheid en Welzijn

De commissie B&W bestaat uit twee delen: Het B-gedeelte pakt alle vragen, issues en onduidelijkheden omtrent de roostering op. Ook behandelt deze commissie de instemmingsverzoeken die betrekking hebben op het wijzigen van de Beschikbaarheidsregeling. Het W-gedeelte behandelt zaken die betrekking hebben op veiligheid, gezondheid en welzijn. De commissie heeft haar focus gelegd op het onderdeel Welzijn. De commissie is in 2013 begonnen met ‘koffie-momentjes’. Deze koffie-momentjes houden in dat de commissie een kleine groep medewerkers uitnodigt om te vragen hoe het met ze gaat.
Hans Westra, voorzitter Commissie B&W: ‘Dit ervaren wij als zeer waardevol, omdat wij ‘met de voetjes op tafel’ ontzettend goed voelen wat er overal leeft. Hierop kunnen wij gelijk acties uitzetten of informatie meenemen in formele trajecten.’

Commissie ZM = Zakelijke markt

De commissie ZM is in juli 2013 in het leven geroepen. Zij houdt zich bezig met het reilen en zeilen binnen de organisatie van de businessline ZM, het welzijn van de medewerkers en bedrijfsvoering businessline ZM. Deze commissie richt zich alleen op zaken die in de businessline ZM spelen. De commissie wordt extra ondersteund door twee ‘polletjes’ (afkorting voor potentieel OR-lid) genaamd Shaheen Alibaks en Kim-Noon Choy.

DE OR-VERGADERINGEN

De OR heeft in 2013 44 keer vergaderd. Er stonden terugkerende zaken op de agenda zoals adviesaanvragen en instemmingsverzoeken, maar regelmatig ook spoedzaken. Zoals het snel in gang zetten van een sociaal plan wanneer er medewerkers naast de boot dreigden te vallen bij organisatieveranderingen.

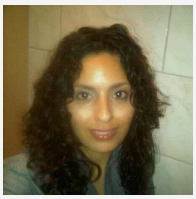
DE OV-VERGADERINGEN

Tijdens OV (overleg)-vergaderingen overlegt de OR met de bestuurder, mevrouw Kothuis. Dat vindt in de basis eens in de zes weken plaats. In 2013 zijn er acht OV’s geweest. Dit is een belangrijk orgaan voor de OR om invloed uit te oefenen. Hier komen formele zaken aan de orde waarover gesproken wordt en beslissingen vallen, bijvoorbeeld over adviestrajecten. De OR overlegt ook informeel met de bestuurder. Die overleggen zijn bedoeld om informatie uit te wisselen en in de voorbereidende fase bij elkaar af te tasten wat partijen van elkaars voorstellen of standpunten vinden.

BESTUUR EN COMMISSIES

DAGELIJKS BESTUUR

Voorzitter OR
Voorzitter Cie M&O
COR afvaardiging
Teamleider THD
Locatie: Eindhoven



Fatin Tacheu
Vice voorzitter OR
Lid Cie M&O
Locatie: Eindhoven

Marcel Charité
1e secretaris OR
Lid Cie ZM
Locatie: Rotterdam

Agnheta Hilbelink
2e secretaris OR
Lid Cie B&W
Lid Cie M&O
Locatie: Enschede

Hans Westra
Voorzitter Cie B&W
Locatie: Groningen

OR FINANCIËN

Ronald Briels
Locatie: Eindhoven

COMMISSIE ZAKELIJKE MARKT

Sascha Vaneman
Voorzitter Cie (Klant-expert SAVE-ZM)

Marcel Charité
(Klantexpert Storingen ZM)

Maarten de Jong
(Klantexpert SVV ZM)

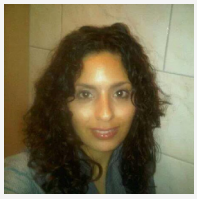
Henk de Jong
(Klantexpert FO ZM))

Willem de Wal
(Klantexpert BO ZM)

Shaheen Alibaks en
Kim-Noon Choy
(Stagiaires commissie ZM)

COMMISSIE MENS & ORGANISATIE

Peter Stempher
Voorzitter Cie
(Teamleider THD)



Fatin Tacheu
(Klantexpert V&I)

Agnheta Hilbelink
(Klantexpert V&I)

Mieke Santen
Pvv COR-lid
(Klantexpert KSD)

Janny Roling
(Klantexpert BO service)

Marguerite op de Laak
(Specialist Klachtbehandeling)

COMMISSIE BESCHIKBAARHEID & WELZIJN

Hans Westra
Voorzitter Cie
(Project Manager EC)

Agnheta Hilbelink
Secretaris Cie
(Klantexpert V&I)

Pieter van Landeghem
(Trafficer)

Harry Hilgenkamp
(Assistent)

Marga Ansems
(Klantexpert THD)

Samir Elarji
(Teamleider FS)

ADVIESAANVRAAG IN DE PRAKTIJK

Als er een verandering plaatsvindt die gevolgen heeft voor de organisatie en voor jullie, de medewerkers, legt onze bestuurder, mevrouw Kothuis, deze voorstellen (voorgenomen besluiten) voor aan de ondernemingsraad, met het verzoek om een advies. Dit heet een adviesaanvraag. We volgen hierbij de regels die zijn vastgelegd in de Wet op de ondernemingsraden (WOR).
Adviesaanvragen zijn een belangrijk onderdeel van het werk dat de ondernemingsraad doet. Door deze adviestrajecten proberen wij maximaal onze invloed aan te wenden. Wij waken ervoor dat jullie niet onnodig het slachtoffer worden van de vele bedrijfsveranderingen.

Voordat we een adviesaanvraag ontvangen, krijgen we een toelichting van het management door middel van een presentatie of er wordt een informeel overleg gepland en worden wij tijdig meegenomen in de plannen. Zo kunnen we alvast vragen stellen en/of onze suggesties meegeven. Ook wijzen wij het management op de (eventuele) gevaren die eraan vastzitten.
Elk adviesaanvraag wordt bekeken op de volgende punten in volgorde van wat wij belangrijk vinden.

1. Welke gevolgen heeft dit voor de medewerkers?
2. Heeft het negatieve gevolgen voor de medewerkers? Bijvoorbeeld in geval van reductie, dan maken wij op voorhand een afspraak met het bedrijf om voor deze medewerkers een goede regeling (opvang) te treffen.
3. Staan er onduidelijkheden of onjuiste zaken in?
4. Past dit bij de doelstellingen van het bedrijf? (bijvoorbeeld ‘De beste dienstverlener’).

Hoe wordt een adviesaanvraag behandeld? Daarvoor nemen wij de volgende stappen.

Stap 1

De werkgroep neemt de adviesaanvraag (AAV) gedetailleerd door en schrijft alle onduidelijkheden en vragen op.

Stap 2

We maken een groeidocument. In een groeidocument staat onder andere de planning voor het adviestraject. We streven ernaar om binnen zes weken na ontvangst van de AAV een advies uit te brengen. We maken een lijst met wie we moeten spreken voor dit traject. Laten we de AAV ‘Samenvoeging THD en FS’ erbij nemen. In dat traject hebben wij gesproken met de klantexperts,

ADVIESAANVRAAG IN DE PRAKTIJK

VERVOLG

coaches, teamleiders en managers-diensten van THD en FS. Maar ook met de trafficers, aangezien deze dienst werd samengevoegd en wij wilden weten welke consequenties dit zou hebben voor hen. Als laatste spreken wij altijd met de businessline manager om alle vragen/signalen/onduidelijkheden die uit voorgaande sessies zijn gekomen te bespreken en natuurlijk het liefst meteen op te lossen. In het groeidocument staat niet alleen de planning maar ook welke gerichte vragen wij willen stellen aan de betrokkenen, jullie dus. Zo hebben we een document dat na elke sessie 'groeit'. Vandaar de term groeidocument.

Stap 3

We gaan met de betrokkenen om tafel. Daarvoor plannen wij verschillende sessies in voor de medewerkers en het management. Uit deze sessies halen wij de informatie die wij kunnen gebruiken om tot een goed en helder advies te komen.

Stap 4

Omdat we een groeidocument bij hebben gehouden kunnen we stap voor stap ons advies gaan schrijven. Zodra het advies is geschreven, wordt deze door de gehele ondernemingsraad onder de loep genomen, net zolang totdat we tevreden zijn. Hier gaat de handtekening van de voorzitter onder en het advies wordt formeel gestuurd naar de bedrijfsecretaris, manager HR en onze bestuurder.

Stap 5

Onze bestuurder neemt het advies (voor een deel) over en schrijft hier een besluit op. Zijn we het eens met het besluit, dan plannen we altijd na drie maanden of langer een evaluatie in om te kijken of ons advies en het besluit daarop van onze bestuurder wel goed wordt uitgevoerd. Dit noemen wij nazorg.

INTERVIEW LIZ TERWEL

"DE OR HEEFT ECHT VOOR ONS GEVOCHTEN"

Liz is in 1986 in dienst gekomen bij KPN. Begonnen in Deventer als administratief medewerkster waar ze de planningskaarten van de monteurs uitgaf om die na hun dienst weer in te nemen en te verwerken. "Hier heb ik Peter Stempher ook leren kennen", vertelt ze in een gesprek over de telefoon. Aanleiding voor dit gesprek is haar vertrek bij Digitenne.

KAN JE IN HET KORT VERTELLEN WAT JE WERKZAAMHEDEN WAREN?

'Ik was technisch helpdesk medewerkster bij de helpdesk van Digitenne. Bij mij kwamen alle telefoontjes binnen van klanten die problemen hadden met hun digitale televisie of die klachten hadden over de klantenservice per e-mail. Ik loste deze problemen voor de klanten op.'

VERVOLGENS BEN JE OKTOBER 2013 JE BAAN KWIJTGERAAKT. WAAROM?

'Het was al een jaar of twee, drie bekend dat Digitenne geen succesvol product zou worden. Uiteindelijk is onze afdeling opgegaan in de Technische Helpdesk (THD) en zijn wij voor de keuze komen te staan om daar te gaan werken of te vertrekken. Voor mij was de keuze snel gemaakt. Ik had al eerder bij THD gewerkt maar vond het moeilijk omdat het technische vaardigheden vereiste die ik niet direct in huis had. Ik wist dus al snel dat ik mijn baan zou verliezen.'

WAT HEEFT DE OR IN DAT PROCES VOOR JE KUNNEN BETEKENEN?

'De OR heeft er alles aan gedaan om de mensen op te vangen. Peter en de andere OR-leden hebben echt voor ons gevochten. Er is een sociaal plan gekomen en we hebben een half jaar de tijd gekregen om te kijken of we konden doorstromen naar THD.'

HOE GAAT HET NU MET JE?

'Ik stuur elke week zo'n 8 tot 10 sollicitatiebrieven de deur uit. Ik probeer weer een baan te vinden als receptioniste of telefoniste, maar makkelijk is dat niet. Ik word vaak uitgenodigd voor een gesprek maar met mijn 50 jaar ben ik natuurlijk wel wat duur voor een werkgever.'

HOE KIJK JE NAAR DE TOEKOMST?

'Ik heb mijn halve leven bij KPN gewerkt, dat zit gevoelsmatig diep, een soort moederkloekgevoel. Het liefste zou ik weer terugkomen, KPN is altijd een goede werkgever voor me geweest. Wie weet komt er een plekje vrij bij THD, daar droom ik toch wel van. Ik zou daarvoor ook weer een studie willen oppakken, die motivatie heb ik echt.'

OVERZICHT ONTVANGEN ADVIESAANVRAGEN EN INSTEMMINGSVERZOEKEN

1. Instemmingsverzoek verruiming openingstijden THD, Digitenne en FS.
   Behandeld door: Peter, Marcel en Agnheta.
2. Wijziging werktijdenregeling Webcare (ingetrokken).
   Niet behandeld.
3. Adviesaanvraag WFM 2.0.
   Behandeld door: Peter, Samir, Marcel en Agnheta.
4. Instemmingsverzoek werktijdenregeling FO CM en Telfort Dealerdesk.
   Behandeld door: Maarten en Agnheta.
5. Memo: verplaatsing sales activiteiten naar V&L.
   Behandeld door: Peter en Fatin.
6. Adviesaanvraag uniformering THD.
   Behandeld door: Peter, Samir, Mieke en Agnheta.
7. Adviesaanvraag samenvoegen BO en KR CM Mobiel tot één dienst.
   Behandeld door: Peter, Marcel , Hans en Agnheta.
8. Adviesaanvraag Redesign en offshoring Back Office activiteiten CM en ZM.
   Behandeld door: Peter, Hans, Marcel, Ronald en Agnheta.
9. Instemmingsverzoek Webcare (ingetrokken).
   Niet behandeld.
10. Instemmingsverzoek wijziging aanvullende bepalingen BBR TH.
    Behandeld door: Sascha, Mieke en Agnheta.
11. Instemmingsverzoek aanvraag verlengde openingstijden 1e-lijns MMS Desk.
    Behandeld door: Agnheta en Maarten.
12. Instemmingsverzoek SSD.
    Behandeld door: Marga, Pieter, Maarten en Peter.
13. Adviesaanvraag Herinrichten Excellence Center.
    Behandeld door: Peter, Marcel, Samir en Agnheta.
14. Adviesaanvraag Redesign en offshoring BO activiteiten CM mobiel en BL Glas.
    Behandeld door: Peter, Marcel, Agnheta, Hans en Ronald.
15. Reactie op ongevraagd advies Junior Dienstenmanager.
    Behandeld door: Peter en Marcel.

16. Adviesaanvraag inrichting Excellence Center BL ZM.
    Behandeld door: Sascha, Maarten, Marcel, Henk, Shaheen en Kim-Noon.
17. Verplaatsing KSD claimwerkzaamheden klantenreacties CMT.
    Behandeld door: Peter en Fatin.
18. Adviesaanvraag Service 2.0 samenvoeging THD en FS.
    Behandeld door: Peter, Fatin, Agnheta, Marcel en Hans.
19. Adviesaanvraag Detailinrichting BL Sales.
    Behandeld door: Peter, Fatin en Agnheta.
20. Adviesaanvraag Bestuurlijke samenvoeging BL Glas en CM Mobiel.
    Behandeld door: Peter, Fatin, Hans, Marcel en Agnheta.
21. Adviesaanvraag verplaatsing KR BL V&L Groningen naar Eindhoven.
    Behandeld door: Peter, Hans, Marcel en Agnheta.
22. Adviesaanvraag wijzigen Topstructuur.
    Behandeld door: Peter, Fatin, Marcel, Hans en Agnheta.
23. Instemmingsverzoek BBR Save ZM.
    Behandeld door: Maarten.
24. Instemmingsverzoek BBR wijziging KSD.
    Behandeld door: Hans, Harry, Peter en Fatin.

2013 - EEN INSPANNEND JAAR

Wat kunnen we vertellen over het afgelopen jaar? We hadden de titel van dit stuk graag '2013 EEN (ONT)SPANNEND JAAR' willen noemen, maar dan zou dit verslag een stuk korter zijn geworden. In 2013 zijn er meerdere adviestrajecten geweest waarvoor wij jullie hebben kunnen raadplegen tijdens onze medewerkerssessies. Mede dankzij deze informatie zijn wij tot waardevolle adviezen gekomen en hebben we als medezeggenschap eigen resultaten kunnen boeken.

EERSTE KWARTAAL

In het eerste kwartaal van het jaar kregen wij een adviesaanvraag binnen met het verzoek om de diensten Digitenne en de Technische Helpdesk (THD) samen te voegen. Dit noemen wij een Desk-integratie. De medewerkers van de dienst Digitenne zouden overgaan naar de dienst THD. Dit was een emotioneel traject voor de medewerkers van Digitenne. De medewerkers maakten zich zorgen of zij de werkzaamheden voor de THD wel aan zouden kunnen. We hebben zeer kritische kanttekeningen geplaatst bij het gebrek aan de juiste opleiding voor de medewerkers. Na veelvuldig overleggen met de medewerkers en HR hebben wij het voor elkaar gekregen om voor iedere EP'er (eigen personeel) het sociaal plan (SP) van toepassing te laten zijn. De medewerkers kregen de optie om direct gebruik te maken van het SP. Of ze konden de eerste zes maanden proberen zich de werkzaamheden eigen te maken en als dat niet zou lukken, mochten zij alsnog gebruik maken van het sociaal plan. Dit was ons eerste resultaat van 2013.

Aan het einde van het eerste kwartaal kreeg de ondernemingsraad een instemmingsverzoek binnen voor het wijzigen van de aanvullende bepalingen voor de Beschikbaarheidsregeling voor de dienst THD. De wens van het bedrijf was om een extra roulatie toe te voegen voor de vrijdag en de wijziging op de roulatie van de zaterdag van 1x in de zes weken naar 1x keer in de vier weken uit te breiden. In de medewerkerssessies kwam naar voren dat een aantal zaken niet goed verliep op deze dienst. De ondernemingsraad heeft dan ook niet ingestemd met dit voorgenomen besluit en heeft het management de opdracht gegeven deze zaken op te lossen en beter in te richten.

TWEEDE KWARTAAL

In het tweede kwartaal ontvingen wij een adviesaanvraag over het herinrichten van het Excellence Center (EC). Bij dit traject zouden er functies komen te vervallen. Doordat medewerkers van het EC boventallig dreigden te worden, veroorzaakte deze adviesaanvraag de nodige onrust op de werkvloer. We zijn zoveel mogelijk met de medewerkers in gesprek gegaan en hebben ook snel afspraken gemaakt met de bestuurder om de onrust zoveel mogelijk weg te nemen. Het nieuwe Excellence Center staat nu en de signalen die de ondernemingsraad krijgt zijn positief. Zowel van de medewerkers die daar werkzaam zijn, als de partijen die er veel mee te maken hebben.
Ook in de businessline ZM is er een nieuw Excellence Center neergezet. Dit traject is op dezelfde manier doorlopen en dit nieuwe Excellence Center staat ook.

DERDE EN VIERDE KWARTAAL

In het derde en vierde kwartaal stroomden de adviesaanvragen binnen.
Bij de diensten Factuurservice en de Technische helpdesk in Eindhoven was er ook veel spanning dit jaar. Deze afdelingen werden ook samengevoegd in een Desk-integratie. De medewerkers van FS en THD werden opgeleid om elkaars werkzaamheden over te nemen. Dit viel niet bij iedere medewerker goed. Zij begrepen de richting waarvoor het bedrijf had gekozen, maar vonden het erg spannend toen deze Desk-integratie van start ging. Dit traject loopt nog steeds en er is een werkgroep ingesteld die alle problemen gaat oplossen of helpen voorkomen. In deze werkgroep heeft de OR zitting.

Tevens is de Topstructuur dit jaar gewijzigd. Topstructuur wil zeggen dat de structuur van het bedrijf anders zal worden ingericht. Hier vallen alle Desk-integraties onder. Voordat deze adviesaanvraag binnen kwam, was er al een aantal trajecten aan vooraf gegaan. Denk bijvoorbeeld aan het realiseren van de Attente Regisseur, de samenvoeging van de afdelingen SVN, Digitenne en THD en de realisatie van de formule Service +. Deze trajecten droegen allemaal bij aan het neerzetten van de nieuwe Topstructuur.

Eind 2013 zijn we begonnen met de eerste medewerkerssessies voor de adviesaanvraag 'Bestuurlijke samenvoeging Glas en mobiel' en de adviesaanvraag 'Oprichting businessline Sales'. Eén van de grootste wijzigingen voor de business line Sales is dat de verkoopafdelingen meer mobiel verkeer binnen krijgen en moeten afhandelen.
Deze adviesaanvragen waren bedrijfsmatig zorgvuldig en sociaal verantwoord opgesteld. Toch hebben we aanvullende afspraken gemaakt met onze bestuurder en HR om de sociale consequenties goed op te vangen en om transitieperiodes in te lassen. Op deze manier konden de medewerkers geleidelijk wennen aan de nieuwe situatie. Met onze bestuurder en HR hebben we inmiddels sociale spelregels afgesproken voor iedere Desk-integratie. De OR heeft een toetsende rol op de uitvoering hiervan. Met dit resultaat 'in the pocket' hebben we het medezeggenschapsjaar afgerond.

INTERVIEW FATIN TACHEU

VICE-VOORZITTER
KLANTEXPERT V & I
LOCATIE EINDHOVEN

WANNEER BEN JE BIJ DE ONDERNEMINGSRAAD GEKOMEN?

‘Ongeveer een jaar geleden ben ik begonnen aan een uitdagende missie: ik mocht zitting nemen in de ondernemingsraad. Na enige tijd had ik mijn draai gevonden, vanwege mijn inzet en motivatie ben ik in oktober gekozen tot vice voorzitter. Tot op de dag van vandaag doe ik het OR-werk met veel plezier, ik kan er echt van genieten.’

WAT KAN DE ONDERNEMINGSRAAD VOOR DE MEDEWERKERS BETEKENEN?

‘De ondernemingsraad mag meepraten over het beleid in de organisatie. Dat wil zeggen dat wanneer het bedrijf plannen heeft, ze deze eerst aan ons voor moet leggen voordat ze kunnen worden doorgevoerd. Denk aan zaken zoals een regelingen voor werktijden, reorganisaties en het doorvoeren van de Desk-integraties. Daarvoor is het belangrijk dat wij weten wat er leeft onder de medewerkers. Hiervoor hebben wij de medewerkerssessies bedacht. We benaderen actief medewerkers om te vragen hoe zij ergens over denken, maar er is ook ruimte om te spreken over andere zaken die spelen binnen hun dienst. Bovendien vergaderen we op alle Contact-vestigingen en worden we regelmatig door medewerkers aangesproken of wij spreken ze zelf aan.’

WAT DOEN JULLIE MET DE SIGNALEN DIE JULLIE VAN MEDEWERKERS KRIJGEN?

‘Dat verschilt. Als het gaat om werkdruk bijvoorbeeld, dan gaan wij met de betreffende manager Diensten of de businessline-manager om tafel en leggen we dit probleem voor. Natuurlijk moeten we dan wel meerdere signalen binnen krijgen. Met de manager Diensten of businessline-manager bespreken we hoe we dit het beste kunnen oplossen.’

GAAT DAT ZO MAKKELIJK?

‘Was dat maar waar, helaas gaat het niet altijd zo. Soms worden signalen niet herkend, of lijkt het signaal niet serieus genomen te worden.’

WAT DOEN JULLIE DAN?

‘Als ons pleidooi niet wordt opgepakt, nemen wij het mee naar onze bestuurder. We leggen uit dat wij ons niet serieus genomen voelen door de manager. Of we sturen een formele brief uit richting het bedrijf. Op dat moment moet het bedrijf ons verhaal wel serieus nemen en een reactie formuleren op die brief.’

STEL, JE WORDT WEER GEKOZEN IN MEI. WAT MOGEN WE VAN JE VERWACHTEN?

‘Ik zal ervoor zorgen dat de belangen van de medewerkers nog beter naar voren komen in de gesprekken met het management en de adviestrajecten die we kunnen verwachten. Als jong OR-lid zie ik om mij heen dat in de medezeggenschap veelal oudere collega’s zitten. Het zal mijn taak zijn om ook de jonge collega’s te enthousiasmeren voor de medezeggenschap. Ze zeggen niet voor niets; ‘De jeugd heeft de toekomst’.

EEN BLIK VOORUIT

Ook al wachten we eerst netjes de uitslag van de OR-verkiezingen af, toch kijken we alvast naar de toekomst. We geven je graag een inkijkje in de onderwerpen die wij in 2014 stevig op de agenda willen zetten. Ten eerste wil de OR meer sturen op het behoud van werkgelegenheid in ons bedrijfsonderdeel. Daarnaast zullen we meer de focus leggen op de AP (ander personeel) en EP (eigen personeel) verhouding. Wat wij de laatste tijd constateren is dat op sommige diensten de verhouding erg krom is: 30% EP en 70% AP. Wij krijgen signalen binnen dat medewerkers worden afgescheept met een jaarcontract. Wij zijn van mening dat het bedrijf goed functionerende medewerkers zekerheid moeten bieden en sneller moet overgaan naar contracten voor onbepaalde tijd. Zeker als je de kennis en kunde van deze medewerkers wilt behouden.
Het moet leuk zijn om voor KPN Contact te werken. De ondernemingsraad zal zich nog scherper toeleggen op het welzijn van zijn medewerkers. Waar kunnen wij verandering in brengen zodat jullie goed in je vel zitten en met plezier naar het werk gaan? We willen daarvoor nog vaker met jullie in gesprek gaan.

Peter Stempher over werk en werkplezier:
"In de ondernemingsraad roep ik vaak: 'Er moet meer gelachen worden mensen!', en dat meen ik serieus. Dat is niet direct een zakelijke doelstelling, maar wel een beproefd middel om andere doelstellingen mee te bereiken."

Na de verkiezingen zal de ondernemingsraad in eerste instantie op continuïteit koersen, met aandacht voor bovengenoemde onderwerpen én aandacht voor het inrichten van 'de nieuwe club'. We krijgen er nieuwe leden bij. Dat vergt tijd en investering van de OR-leden die de afgelopen vier jaar al in de ondernemingsraad hebben gezeten en die opnieuw worden herkozen. Herken je wat hierboven staat? Vind je ook dat er beter op bovenstaande punten gelet moet worden? Breng dan je stem uit op de persoon waarvan jij denkt dat die dit het beste waar kan maken!

Tot slot nog het volgende: wij willen jullie oprecht bedanken voor jullie inbreng tijdens de medewerkerssessies die wij gehouden hebben het afgelopen jaar. Ook waren we erg blij met alle e-mails met belangrijke signalen en urgente onderwerpen. Dankzij deze informatie kunnen we ons werk beter doen wat andersom weer in jullie voordeel werkt. Kortom, wij hebben jullie inbreng hard nodig. Blijf deze signalen dus vooral delen met ons.

Opmerkingen naar aanleiding van dit jaarverslag, of de behoefte om op een onderwerp te reageren? Schroom dan niet om ons te mailen op: orcontact@kpn.com

Meer actuele informatie over de ondernemingsraad kan je vinden op TEAMKPN link: http://teamkpn.kpnnet.org/group/detail/groep-or-contact/

Redactiecommissie: Agnheta Hilbelink, Fatin Tacheu (OR KPN Contact) en Marion van Geest (Eprom).
Teksten: Agnheta Hilbelink en Marion van Geest.
Vormgeving: Henny van Ofwegen.

'12